

***MANUAL DE BIENVENIDA Y NORMATIVA INTERNA**

Hotel Indalo Park

2026

***Este Manual es la actualización de los manuales 2025, 2019 y normativa 2013. Continúan en vigor los siguientes anexos: ANEXO I NORMATIVA INTERNA PARA BARES-2014 y la NORMATIVA INTERNA ESPECÍFICA PARA EL DEPARTAMENTO DE HABITACIONES DE 2013**

Normativa Interna Hotel Indalo Park 2026

A continuación, os presentamos la normativa interna para el personal de Hotel Indalo Park. Con ello queremos que queden claras las normas y filosofía de empresa para así poder trabajar en equipo e ir todos en una misma dirección.

Os agradecemos de antemano vuestra colaboración para que todo ello se cumpla y así poder dar una buena imagen y un buen servicio a nuestros clientes.

Para cualquier duda o aclaración estaremos encantados de atenderte,
Recibe un cordial saludo,



Marcos Pérez

Director Hotel Indalo Park

Normativa a cumplir por la plantilla de personal de Hotel Indalo Park:

1. **PUNTUALIDAD:** Incorporándonos a nuestro puesto de trabajo a la hora estipulada, con una correcta imagen y uniformidad.
2. **DESEMPEÑO:** Desempeño correcto de nuestras tareas asignadas cumplimentando todos aquellos registros que sean necesarios para la verificación de nuestro trabajo.
3. **RESPECTO:** Por los clientes, por compañeros/as de trabajo y por las pertenencias de los clientes y/o de equipo de trabajo, así como del hotel.
4. **HORARIOS:**
 - Los horarios te serán comunicados semanalmente por el responsable de tu sección, pudiendo haber modificaciones de última con motivo de una mejor gestión del servicio.
 - Los cambios de turno se podrán realizar previa autorización de la persona responsable de tu sección.
 - **DESCANSOS:** Según convenio,
 - **En caso de jornada continuada** superior a cinco horas, la persona trabajadora dispondrá de un descanso de veinte minutos, que tendrá la consideración de tiempo efectivo de trabajo: Este descanso podrá destinarse a lo que cada persona necesite, como comer, tomar un café, descansar, fumar. . .
 - **En jornada partida**, el tiempo entre turnos no es tiempo de trabajo. Por tanto, las comidas se realizan fuera del horario laboral. La empresa ofrece manutención al personal, pero ésta se realizará siempre fuera del horario de trabajo, una vez finalizado el turno y tras haber registrado la salida fichando el turno.

(sujeto a los horarios del comedor de personal)

5. **MOVILIDAD FUNCIONAL INTERNA**

La persona trabajadora podrá ser adscrita a funciones correspondientes a su grupo profesional o equivalentes, conforme a criterios organizativos y respetando su nivel retributivo, en cualquiera de los departamentos o centros de trabajo de la empresa, así como en cualquier otra instalación o lugar que le sea indicado al efecto por la misma, con sujeción en todo caso a las normas legales de aplicación.

6. **FICHAJE:**

Según el Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de Marzo publicado en el BOE del 12 de marzo de 2019 modifica la Ley del Estatuto de los Trabajadores 2/2015, de 23 de octubre se estipula el Registro de la jornada laboral. Por lo tanto, será obligatorio el fichaje la jornada laboral. Si es un turno seguido hay que fichar la entrada y la salida. Si se hace un turno partido, se tendrá que fichar cada entrada y

cada salida de cada turno de trabajo. Ej: **Entrada** a las 9h, **Salida** a las 12h, **Entrada** a las 19h **salida** a las 24h.

Cualquier **descanso extra** fuera de tu jornada de trabajo efectivo tendrá que quedar registrada. Ej: si tú ya has hecho tu descanso de 20 minutos y tu responsable te autoriza a un descanso extra deberás fichar este tiempo de descanso para que no compute como trabajo efectivo.

Tal y como dice la ley: El **incumplimiento** de las obligaciones de registro tendrá la consideración de incumplimiento laboral, pudiendo ser objeto de las **medidas disciplinarias** que correspondan.

Si en alguna ocasión te olvidas de fichar o fichas a una hora errónea por favor avisa a administración para que lo tengan en cuenta: **669 39 50 06**.

7. **UNIFORMIDAD:**

Tras tu incorporación, la persona responsable de tu sección te hará entrega, en función del puesto de trabajo que vayas a cubrir, de tu uniforme y material de trabajo necesario.

Trabajar con el uniforme limpio será tu responsabilidad, así como mantener el uniforme en buen estado.

Al finalizar tu contrato, deberás devolver el material y uniforme en buen estado de conservación a la persona responsable de tu departamento.

En caso de no devolver todo el uniforme y material, o bien no se encuentre en buen estado de conservación se descontará del salario mensual.

8. **IMAGEN PERSONAL:**

A continuación, te indicamos unas pautas a seguir en cuanto a imagen personal. Es muy importante que las tenga siempre presente y las cumplas tal y como te indicamos.

- Vestir el correspondiente uniforme (limpio y planchado)
- Cabello limpio y cuidado.
- En el caso de llevar el pelo largo deberá ir recogido (esto afectará a los departamentos que manipulen bebidas y alimentos).
- Tu estética no podrá ser llamativa, evitarás peinados y adornos extravagantes.
- El rostro limpio y cuidado. En el caso de utilizar maquillajes, estos deberán ser suaves y discretos.
- En caso de llevar barba, esta deberá estar correctamente cuidada. Las colonias que utilices deben ser suaves.
- El uso de fragancias deberá ser moderado y con aromas suaves.
- Mantener uñas limpias y cortas.
- La a manipulación de alimentos se realizará sin reloj, anillos, pulseras u otros accesorios. Únicamente se permitirá una alianza.

" TU ERES LA IMAGEN DE LA EMPRESA"

9. **NORMAS DE CORTESIA Y TRATO CON EL CLIENTE:**

**El cliente es la razón de ser de nuestro negocio,
y a él debe estar dirigida toda nuestra atención y esfuerzo.
Conocerlo y satisfacer sus necesidades y deseos es nuestro objetivo presente y futuro**

- La clientela será recibida siempre con **una sonrisa**, ya que es un gesto sencillo y altamente valorado.
- Se tratará siempre de **“usted”** a la clientela, independientemente de la edad, salvo que la propia persona indique lo contrario.
- Siempre que nos encontremos con un cliente en las dependencias del hotel, le **saludaremos** con un buenos días, buenas tardes o noches, según proceda.
- Tendremos una **actitud comprensiva y agradable** con el cliente, mostrando empatía hacia sus peticiones. Recuerda que debes atender como te gustaría ser atendido.
- Mantendremos un **tono de voz agradable y calmado** con el cliente y con nuestros compañeros/as.
- Utilizaremos formalismos de cortesía para mejorar la prestación de nuestro servicio, como por ejemplo **“disculpe”, “por favor”, “gracias”,** etc.
- Nos interesaremos por el cliente, pero evitaremos hacernos pesados en nuestras conversaciones y en **ningún caso discutiremos** sobre temas delicados.
- **Escucharemos atentamente al cliente**, dejándole que pueda expresar todo aquello que desea y posteriormente tramitaremos su queja a la persona encargada.

LAS 10 REGLAS DE ORO ANTE EL CLIENTE

1. Atenderemos de manera inmediata con un saludo y una cálida sonrisa
2. Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
3. Se deberá mostrar disponibilidad para ayudar y atender a la clientela.
4. Escucha con atención y exprésate con claridad.
5. No digas NO, busca una solución.
6. Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
7. Considera tu imagen personal como parte del servicio.
8. Se deberá respetar al resto del equipo y fomentar el trabajo en equipo.
9. Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
10. NO TENDREMOS UNA 2ª OPORTUNIDAD PARA UNA 1ª IMPRESIÓN

11. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el cliente comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes.
- Se ha de dejar hablar al cliente hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el cliente no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio, ... Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas. Se le recuerda al cliente que existen formularios donde reflejar su queja por escrito. En caso de que no lo haga, debe ser registrada por parte del personal.

Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas. Siempre informaremos a nuestro superior para que éste posteriormente se lo notifique al Departamento Dirección.

PROCEDIMIENTO PARA SEGUIR:

1. Las **quejas de los clientes se recogerán por escrito por la persona responsable del departamento utilizando la plantilla asignada.** En caso de no estar el responsable de departamento lo apuntará la misma persona que recibe la queja.
2. Estas quejas/sugerencias **se entregarán al departamento de administración** del Hotel para que quede constancia en el registro el mismo día del incidente.

12. Canal Ético

La empresa dispone de un Canal Ético o Sistema Interno de Información con el objetivo de proporcionar una vía segura y confidencial para que empleados y terceros puedan informar, de manera responsable, sobre posibles conductas irregulares, actos ilícitos o contrarios a la ley. Localizado en la página web.

Si lo que desea es realizar una queja o sugerencia, este no es el canal adecuado. En ese caso, puede enviar un e-mail a: indalo@indalopark.com.

13. Plan de Igualdad

La empresa dispone de un **Plan de Igualdad**, conforme a la normativa vigente, con el objetivo de garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y prevenir cualquier tipo de discriminación laboral.

Conciliación de la vida laboral y personal: La empresa promoverá, en la medida de lo posible y conforme a la normativa vigente y al convenio colectivo aplicable, medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, teniendo en cuenta las necesidades organizativas y el correcto funcionamiento del servicio, sin perjuicio de la organización del trabajo ni del resto del equipo.

Nuestros compromisos los puedes encontrar en la Intranet de la empresa:

<https://www.indalopark.com/gestor/default/negocio/bk/editar.php?id=56>

14. Política de objetos perdidos:

Distinguimos dos procedimientos según el departamento dónde se encuentre el objeto perdido:

1. Si lo encuentran desde el departamento de Habitaciones:

En caso de encontrar un objeto perdido u olvidado en la habitación o zonas comunes:

- **En caso de OBJETOS VALIOSOS** (Móvil, ordenadores, Pasaportes, Dnis, Bolsos, monederos, joyas, relojes, tarjetas de crédito, cámaras, llaves,...)
 - **Lo primero que debemos hacer es LLAMAR A RECEPCIÓN** para informar del objeto encontrado: quién lo encontró y en qué lugar. Se informará **en el mismo momento del hallazgo**, no dejarlo para luego (debemos evitar que el cliente reclame su objeto en recepción y este departamento no sepa nada...)
 - En segundo lugar, **entregaremos dicho objeto al gobernante/a**, para que se responsabilice de llamar a recepción y le asignen un número de registro y luego lo guardará en el lugar establecido, organizado por meses y con el número de registro que le hayan dado en la recepción.
 - Recepción deberá llevar el registro de los objetos encontrados
- **En caso de OBJETOS MENOS VALIOSOS:** se le entregaran al gobernante/a antes de finalizar el turno de trabajo. El gobernante/a se encargará de llamar a Recepción para dar parte de los objetos encontrados y que le asignen número de registro y almacenarlo correctamente por meses.

2. Si lo encuentran desde otro departamento:

- **Lo primero que debemos hacer es llamar a Recepción** para informar del objeto encontrado: quién lo encontró y en qué lugar. Se informará en el mismo momento del hallazgo, no dejarlo para luego (debemos evitar que el cliente reclame su objeto en recepción y este departamento no sepa nada...)
- En segundo lugar, **entregaremos dicho objeto a RECEPCIÓN**, Recepción llevará un registro de los objetos encontrados asignándole un número de registro al objeto. A final de mes, todos los objetos encontrados se le llevaran al gobernante/a y se le entregará también una copia del registro de objetos perdidos.

Nota: todos los objetos deben guardarse por ley durante un año natural.

15. Dependencias del personal:

- ❖ VESTURARIOS-DUCHAS-ASEOS

- Los vestuarios se encuentran en la planta -1 al lado de la cocina.
- Deberás mantenerlos en perfecto estado de conservación, limpieza y orden.
- En caso de desperfectos en las instalaciones (grifos, espejos, desagües, etc.) deberás avisar a para que pueda solucionar

❖ COMEDOR DE PERSONAL

- Como norma general los trabajadores solo podrán comer en el comedor de personal. Los demás establecimientos del hotel dónde se sirve comida serán de uso exclusivo para clientes.
- Si tienes un turno de jornada seguida o más de 6 horas trabajadas, la empresa se ofrece la comida y/o cena según tu turno de trabajo.
- El horario de las comidas para el personal va en función de cada sección. Será tu responsable quien te asigne el turno. Los horarios del comedor pueden variar:
Comida entre 12:30 y 14:00 Cena entre 19:00 y 20:30
- El comedor se deberá mantener limpio y ordenado. Recogerás siempre los utensilios utilizados en el servicio de comidas.
- “No comeremos con la vista” cogeremos solo la comida que nos vayamos a comer. “evitaremos tirar alimentos”.
- Utilizaremos correctamente las papeleras de reciclaje

16. Absentismo laboral

- Tan pronto se produzca una ausencia por enfermedad o accidente, deberás comunicarla inmediatamente a la persona responsable, llamando al teléfono del hotel (**93 767 84 55 o bien 669 395 006** con el fin de tener conocimiento pertinente, y así tú responsable podrá realizar las previsiones oportunas (cambios de turnos, sustituciones, etc.).
- Debes justificar tu ausencia con un certificado médico o similar y entregarlo a tu responsable de Departamento.
- En el caso de baja por enfermedad o accidente, deberás comunicarlo a la empresa

17. Comunicación interna

- Mantén siempre informado a tu responsable más inmediato sobre cualquier cambio referente a tu dirección, número de teléfono fijo o móvil, personas de contacto en caso de emergencia u otra información de relevancia para el hotel. Móvil de contacto con administración: **669 395 006**
- En ningún caso podrás hacer un cambio de turno con otro compañero/a sin autorización de la persona responsable del departamento-

18. Uso móvil personal, consumo de tabaco, alcohol y sustancias nocivas para la salud:

- Queda **prohibido utilizar el teléfono móvil** personal durante la jornada laboral. Pudiéndose solo utilizar durante los descansos establecidos por la ley.

- Tal y como establece el artículo 7 de la Ley 28/2005 del tabaco, **se prohíbe totalmente fumar** en los centros de trabajo públicos y privados. La prohibición se hace extensiva a todas las dependencias del hotel (despachos, pasillos, lavabos, escaleras y otras) y a cualquier sustancia prohibida. La empresa establece pues, la prohibición de fumar durante el horario laboral, excepto en los descansos establecidas por la ley, (en las comidas). Tampoco se podrá fumar en los espacios exteriores destinados a los clientes, como por ejemplo terrazas, jardines o entrada principal del hotel.

En caso de fumar en tu descanso legal en ningún caso lo harás con el uniforme del hotel, excepto si fumas en el lugar establecido para ello: Rampa cocina (entrada de mercaderías).

- La empresa **prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas o sustancias nocivas** para la salud durante tu jornada laboral o una vez finalizada EN TODO EL HOTEL. El servicio de bar es exclusivo para clientes. Y no se aceptarán invitaciones por parte de los clientes.

Y tampoco se podrán consumir dichas bebidas, fuera del hotel, vistiendo el uniforme de la empresa.

- Ningún trabajador/a podrá hacer su trabajo con síntomas de embriaguez, ya sea por consumo de bebidas alcohólicas u otras sustancias dentro o fuera de su jornada laboral.

19. Uso de las instalaciones del hotel:

- El trabajador/a se compromete a hacer un buen uso de los productos, materiales e instalaciones del hotel, y a respetar la normativa interna establecida por la dirección del establecimiento, dado que el trabajador tiene la obligación de velar por el bienestar de todos/as y por el buen funcionamiento y evolución de la empresa.
- En cualquier dependencia del hotel hay que apagar las luces, calefacción y aire acondicionado siempre que no sea necesario su uso, así como aparatos eléctricos, televisores, ...
- Cada trabajador/a es responsable de mantener un orden, conservar y limpiar su departamento.
- Los departamentos de cocina y restaurante tienen la obligación de hacer uso de las normas de manipulación de alimentos.
- Hay que hacer un uso responsable del agua.

20. Normativa interna sobre el uso y almacenamiento de patinetes y bicicletas

Con el objetivo de mantener la seguridad y el orden en las instalaciones del hotel, se establecen las siguientes normas respecto al uso y almacenamiento de patinetes y bicicletas:

1. **Almacenamiento en zonas habilitadas:**

- Se permite guardar los patinetes y bicicletas únicamente en las zonas específicamente habilitadas para ello dentro del hotel.
 - Queda terminantemente prohibido dejar estos vehículos en pasillos, accesos, zonas comunes o cualquier otro espacio no autorizado.
2. **Prohibición de carga de patinetes:**
- No está permitido cargar los patinetes eléctricos en ninguna de las instalaciones del hotel, incluidas habitaciones, zonas comunes o áreas de servicio.
3. **Seguridad y candados:**
- Tanto las bicicletas como los patinetes deberán guardarse siempre asegurados con su propio candado.
 - La empresa no proporciona candados ni sistemas de seguridad adicionales.
4. **Exención de responsabilidad:**
- El hotel permite el almacenamiento de patinetes y bicicletas como cortesía, pero **no se hace responsable en ningún caso de posibles daños, deterioros, pérdidas o robos** que pudieran producirse, independientemente de las circunstancias.
5. **Cumplimiento:**
- El incumplimiento de esta normativa podrá conllevar la retirada del permiso para almacenar estos vehículos en las instalaciones del hotel.

Agradecemos la colaboración de todas las personas para mantener la seguridad y el buen funcionamiento de nuestras instalaciones.

21. Servicios para el cliente:

- Con tal de mostrar una relación respetuosa hacia el cliente, no se permite al personal la utilización de servicios que ofrece el establecimiento, ya que son de uso exclusivo de los clientes, excepto cuando esté autorizado por la Dirección.
- El ascensor de clientes es de uso exclusivo para ellos. El personal utilizará siempre el ascensor de servicio o las escaleras, excepto en caso de avería y dando siempre prioridad al cliente.
- No está permitido subir a las habitaciones de los clientes sin la correspondiente autorización de recepción o dirección.

22. Seguridad y prevención de riesgos laborales

- La empresa presta una atención especial y un constante control de las medidas de seguridad y de salud en el trabajo. Una correcta política de riesgos laborales nos permite minimizar los

accidentes laborales y maximizar nuestra salud. Contamos con los servicios de una mutua especializada, encargada de asistir los accidentes laborales ocurridos en el hotel y de realizar la formación en prevención de riesgos laborales a los trabajadores.

- Cualquier miembro del personal dará parte de cualquier actuación, situación o persona sospechosa de manera inmediata.
- Todos los miembros del personal conocen los procedimientos de emergencia, urgencia o accidente, así como sus responsabilidades y actuaciones en estos casos.
- Es obligatorio que utilices:
 - Los elementos de protección personal (EPIS) que te entregamos para tu puesto de trabajo (gafas, chalecos cuarto frío, guantes de malla, etc..)
 - Apliques los conocimientos adquiridos durante la formación en PRL.(Prevención de Riesgos Laborales)
 - Conozcas el plan de actuación de emergencia en caso de incendio en caso de accidente y/o evacuación.
 - Conozcas los riesgos específicos de tu puesto de trabajo, así como los generales para el Hotel Indalo Park.

23. Normativa específica según puesto de trabajo

- Para todo el personal:
 - * Los encuentros con familiares y amigos se harán fuera de la jornada laboral y fuera de las instalaciones del hotel. El hotel es tu lugar de trabajo y el lugar para recibir clientes y no visitas.
 - * No se podrán traer bebidas alcohólicas al trabajo, tampoco en caso de celebraciones especiales.

24. Faltas muy graves:

- Fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomendadas, así como en el trato con los otros trabajadores o trabajadoras o cualquier otra persona al servicio de la empresa en relación de trabajo con ésta, o hacer, en las instalaciones de la empresa negociaciones de comercio o industria por cuenta propia o de otra persona sin expresa autorización de aquella.
- Hacer desaparecer, inutilizar o causar desperfectos en materiales, útiles, herramientas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la empresa.
- El robo, hurto o malversación cometidos en el ámbito de la empresa.

- Los malos tratos de palabra u obra, abuso de autoridad o falta grave al respeto y consideración al empresario, personas delegadas por éste, así como demás trabajadores/as y público en general.

Ley 1/1982 de 5 de Mayo, sobre el honor, intimidad personal y familiar y a la propia imagen

Os informamos que de acuerdo con lo establecido en la Ley 1/1982, de 5 de mayo, sobre el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, no está permitido utilizar imágenes de las actividades realizadas en el Hotel sin el consentimiento de las personas que aparezcan en ellas. Así mismo no se podrá utilizar dichas imágenes en Internet, redes sociales, ... sin previa autorización de la cliente firmada.

***La dirección se reserva el derecho de modificar la normativa interna según considere conveniente.**

EL INCUMPLIMIENTO DE LA PRESENTE NORMATIVA IMPLICA LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO ESTABLECIDO EN EL CONVENIO COLECTIVO DE APLICACIÓN VIGENTE.

He leído y comprendido toda la normativa interna de Hotel Indalo Park

FIRMA EMPLEADO:

firma de la persona trabajadora 2026

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE



Compromiso con la sostenibilidad

En **Hotel Indalo Park** mantenemos un firme compromiso con el respeto al entorno y con el desarrollo de una actividad turística responsable y sostenible.

Como parte de este compromiso, el hotel ha obtenido la **certificación Biosphere**, que reconoce a las empresas turísticas que aplican criterios de sostenibilidad y responsabilidad en su gestión diaria.

La sostenibilidad forma parte de nuestra manera de trabajar y es responsabilidad de todo el equipo humano del hotel contribuir a mantener y mejorar estas buenas prácticas.

Buenas prácticas ambientales

Todos los trabajadores del hotel contribuyen a este compromiso aplicando, en la medida de lo posible, las siguientes prácticas en su actividad diaria:

Uso responsable de la energía

- Apagar luces y equipos cuando no estén en uso.
- Utilizar la climatización y los equipos eléctricos de forma eficiente.

Uso responsable del agua

- Evitar el desperdicio de agua durante las tareas diarias.
- Comunicar cualquier fuga o incidencia detectada en las instalaciones.

Gestión de residuos

- Separar correctamente los residuos según el sistema de reciclaje establecido en el hotel.
- Reducir el uso innecesario de materiales y envases.

Consumo responsable de recursos

- Utilizar papel, productos y materiales de trabajo de forma responsable.
- Evitar el desperdicio de recursos siempre que sea posible.

Nuestros compromisos con la sostenibilidad

En **Hotel Indalo Park** trabajamos cada día para desarrollar una actividad turística responsable. Para ello, nos comprometemos a:

Reducir nuestro impacto ambiental

Aplicando medidas de ahorro energético, reducción de residuos y uso responsable de los recursos.

Fomentar el consumo responsable de agua y energía

Promoviendo buenas prácticas entre el personal y los clientes.

Promover la correcta gestión de residuos y reciclaje

Favoreciendo la reducción, reutilización y reciclaje de materiales.

Impulsar una cultura de sostenibilidad

Fomentando la implicación de todo el equipo del hotel en la mejora continua de nuestras prácticas responsables.

Normativa de protección de datos

I – Resumen de este documento

Con el objetivo de dar cumplimiento a la normativa de protección de datos, SUSAN STELA, S.A. ha recogido en este documento la información relativa al tratamiento de los datos del trabajador/colaborador, el deber de confidencialidad y secreto, y las medidas de seguridad obligatorias para todos los trabajadores/colaboradores. Este documento recoge también la manifestación del consentimiento del trabajador/colaborador en relación con el tratamiento de sus datos personales para determinadas finalidades accesorias a la relación laboral, de colaboración o prestación de servicios.

1. El responsable del tratamiento de los datos del trabajador/a – colaborador/a es SUSAN STELA, S.A.,
2. La finalidad del tratamiento de los datos es gestionar la relación laboral, de colaboración o prestación de servicios con el trabajador/a – colaborador/a, y otras finalidades relacionadas según se puede indicar en la información detallada (apartado II).
3. La base legal del tratamiento de los datos es la ejecución de un contrato y el cumplimiento de obligaciones legales de SUSAN STELA, S.A., así como el consentimiento del trabajador/a – colaborador/a para las finalidades especificadas en el apartado “manifestación de consentimiento”.
4. Los destinatarios de la información son las autoridades competentes, así como otros destinatarios especificados en este documento incluido lo establecido en la información detallada (apartado II).
5. Posibilidad del trabajador de ejercer los derechos de acceso, rectificación, y supresión, y demás derechos de protección de datos, según se puede consultar en este documento.
6. Confidencialidad y deber de secreto por parte del trabajador/a – colaborador/a con relación a cualquier información a la que tenga acceso al desempeñar sus funciones en SUSAN STELA, S.A., según se detalla en el apartado III “Confidencialidad y deber de secreto”, obligación que subsiste una vez extinguida la relación con SUSAN STELA, S.A..
7. El trabajador/a – colaborador/a cumplirá las medidas de seguridad establecidas en SUSAN STELA, S.A., incluyendo el régimen de autorización correspondiente y medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad de los datos y de los recursos, incluyendo su protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito, su pérdida, destrucción o daño, según se detalla en el apartado IV “Medidas de seguridad y régimen de autorización”.

II - Información sobre el tratamiento de los datos relativos al trabajador/a colaborador/a

En este apartado se recoge de forma detallada la información relativa al tratamiento de los datos del trabajador/a – colaborador/a

1. Responsable del tratamiento de los datos: SUSAN STELA, S.A., CIF A58349101. Domicilio: AV. DEL MAR, 19, 08398, SANTA SUSANA.
2. Finalidad del tratamiento de los datos. Los datos se tratan para las siguientes finalidades:
 - Gestión de la relación con el trabajador/a – colaborador/a (ya sea laboral, de prestación de servicios o colaboración, contrato de prácticas, becarios, etc) y en su caso del expediente del trabajador/a.
 - Realizar todos aquellos trámites administrativos, fiscales y contables necesarios para cumplir con los compromisos contractuales, obligaciones en materia de normativa laboral, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales, fiscal y contable.
 - Gestión de pago de nóminas mediante entidad financiera.
 - En su caso, realizar actuaciones formativas tanto de formación bonificada como no bonificada.
 - En su caso, control horario a través del sistema de control que se habilite.

- Utilización de sistemas de videovigilancia para: seguridad, tanto de los clientes como trabajadores/as – colaboradores/as , controlar el acceso a las instalaciones, así como realizar un control del cumplimiento de las obligaciones del trabajador/a – colaborador/a. Las zonas vigiladas estarán convenientemente señalizadas.
- Respecto a los recursos informáticos, correo electrónico profesional o acceso a internet que proporcione SUSAN STELA, S.A., se monitorizaran para control de las obligaciones del trabajador/a – colaborador/a, así como verificar su buen uso.
- En relación a las finalidades de control del cumplimiento de las obligaciones del trabajador/trabajador, informamos que la información obtenida mediante los sistemas de control (videovigilancia, etc) podrá utilizarse para la imposición de sanciones disciplinarias por incumplimientos del contrato de trabajo o de la relación de prestación de servicios.
- Gestión de todos aquellos beneficios sociales o sistemas de retribución flexible o ventajas exclusivas por su condición de empleado/a (cheque restaurante, cheque guardería, seguros de salud, etc)

Los datos también serán tratados para aquellas otras finalidades para las que el trabajador/a – colaborador/a haya consentido expresamente.

3. Plazo de conservación de los datos del trabajador/a por parte de SUSAN STELA, S.A.. Los datos personales serán conservados mientras dure la relación con SUSAN STELA, S.A.. Al finalizar la misma, los datos personales tratados para cada una de las finalidades indicadas se mantendrán durante los plazos legalmente previstos o durante el plazo que una autoridad pública, un juez o tribunal los pueda requerir atendiendo al plazo de prescripción de acciones administrativas y/o judiciales. Los datos tratados en base al consentimiento del interesado se mantendrán en tanto el interesado/a no solicite su supresión o revoque el consentimiento otorgado y en cualquier caso hasta que expiren los plazos legales aludidos anteriormente, si hubiera obligación legal de mantenimiento.

Las imágenes captadas por los sistemas de videovigilancia se conservarán durante el plazo máximo de un mes desde su captación, pudiendo conservarse durante el plazo necesario en caso de captarse cualquier incidente relevante.

4. Legitimación para el tratamiento de los datos personales y manifestación de consentimiento. La base legal para el tratamiento de los datos es la ejecución del contrato laboral, de colaboración o prestación de servicios. Los datos también se tratan en cumplimiento de las obligaciones legales en materia laboral, prevención de riesgos laborales, seguridad social, y tributaria. Para otros tratamientos accesorios y opcionales, el consentimiento será la base jurídica para el tratamiento, mediante manifestación de la voluntad del trabajador/a – colaborador/a:

5. Destinatarios de la información. Los datos serán comunicados a las entidades y organismos que se detallan a continuación:

- A las entidades bancarias que corresponda, para estar al corriente de pagos.
- A la Administración tributaria.
- Organismos de la Seguridad Social, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.
- En su caso, a la Inspección de Trabajo.
- A las entidades que participen en la gestión de cursos de formación a los que desee asistir el trabajador/a con la finalidad de participar en los cursos que se organicen.
- En el caso de utilizar vehículos de empresa (incluyendo renting o alquiler), a las autoridades que en su caso lo requieran, y en todo caso, para la identificación del conductor/a en caso de infracción de tráfico. También podrán ser comunicados, en su caso, a la compañía de alquiler/renting de vehículos.
- Agencias de viaje, compañías de transporte, establecimientos, seguros de viaje, etc. en el marco de viajes relacionados con SUSAN STELA, S.A., en caso de gestionar sus billetes, alojamiento y reservas necesarias.

- Entidades contratantes siempre que sea imprescindible en cumplimiento de normativa de contratación vigente.

6. Derechos en relación con el tratamiento de datos. El trabajador/a – colaborador/a tiene derecho a:

- acceder a sus datos personales,
- solicitar la rectificación de los datos que sean inexactos o, en su caso, solicitar la supresión, cuando entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos o cuando el trabajador/a – colaborador/a retire el consentimiento otorgado.
- en determinados supuestos el trabajador/a – colaborador/a podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso solo se conservarán de acuerdo con la normativa vigente.
- en ciertos supuestos el trabajador/a – colaborador/a podrá ejercitar su derecho a la portabilidad de los datos, que serán entregados en un formato estructurado, de uso común o lectura mecánica.
- el trabajador/a – colaborador/a tendrá derecho a revocar en cualquier momento el consentimiento para cualquiera de los tratamientos para los que lo ha otorgado.

El trabajador/a – colaborador/a tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en el supuesto de que considere que no se ha atendido convenientemente el ejercicio de sus derechos.

En el caso de producirse alguna modificación de sus datos, el trabajador/a – colaborador/a debe comunicarlo por escrito a SUSAN STELA, S.A. con la finalidad de mantener los datos actualizados.

7. Transferencias internacionales de datos. SUSAN STELA, S.A. no tiene previsto realizar transferencias internacionales de datos, en caso de ser necesarias a efectos de almacenamiento, solo se realizarán a entidades bajo la habilitación del acuerdo EEUU-Unión Europea Privacy Shield (más información: <https://www.privacyshield.gov/welcome>), a entidades que hayan demostrado que cumplen con el nivel de protección y garantías de acuerdo con los parámetros y exigencias previstas en la normativa vigente en materia de protección de datos, como el Reglamento Europeo, o cuando exista un habilitación legal para realizar la transferencia internacional.

8. Origen y procedencia de los datos. En caso de estudiantes en prácticas, sus datos personales necesarios han sido proporcionados por la universidad o centro de formación que ha suscrito con SUSAN STELA, S.A. convenio de colaboración o prácticas. En caso de personal externo, sus datos personales necesarios son proporcionados por su empresa.

III - Confidencialidad y deber de secreto

Todo el personal de SUSAN STELA, S.A., en el marco de la relación laboral o de colaboración o prestación de servicios que le une con SUSAN STELA, S.A. se compromete a:

1. No revelar a ninguna persona ajena a SUSAN STELA, S.A. sin el consentimiento de la entidad, la información referente a la que haya tenido acceso durante el desempeño de sus funciones en SUSAN STELA, S.A., excepto en el caso de que ello sea necesario para dar debido cumplimiento a sus obligaciones u obligaciones de SUSAN STELA, S.A. impuestas por leyes o normas que resulten de aplicación, o sea requerido para ello por mandato de la autoridad competente con arreglo a Derecho.
2. Utilizar la información que alude el apartado anterior únicamente en la forma que exija el desempeño de sus funciones en SUSAN STELA, S.A. y no disponer de ella de ninguna otra forma o con otra finalidad.
3. No utilizar de ninguna forma cualquier otra información que hubiese podido obtener prevaliéndose de su condición de empleado/a o colaborador/a y que no fuera necesaria para el desempeño de sus funciones en SUSAN STELA, S.A..

4. Cumplir, en el desarrollo de sus funciones en la entidad SUSAN STELA, S.A., la normativa vigente, relativa a la protección de datos de carácter personal y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos).

5. Cumplir los compromisos anteriores incluso después de extinguida, por cualquier causa, la relación laboral o de prestación de servicios que le une con SUSAN STELA, S.A..

IV - Medidas de seguridad y régimen de autorización

Las siguientes medidas de seguridad son de obligado cumplimiento para todo el personal y colaboradores de SUSAN STELA, S.A. en relación con el Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos)

1. Régimen de autorización e instrucciones.

SUSAN STELA, S.A. ha designado a MONICA (contacto hotel@indalopark.com) como RESPONSABLE DE SEGURIDAD. Con relación al mismo, el trabajador/a – colaborador/a deberá:

- Seguir las instrucciones del RESPONSABLE DE SEGURIDAD en relación con el uso de los sistemas de información, medidas de seguridad de la información y tratamiento de los datos.
- Solicitar autorización cuando necesite utilizar los recursos de SUSAN STELA, S.A. tales como equipos informáticos, dispositivos móviles o portátiles, sistemas de información, sistemas de videovigilancia, correo corporativo, conexión a Internet, etc. distintos a los que le hayan sido proporcionados
- Solicitar autorización para cualquier operación conforme a lo establecido en este documento, inclusive en lo relativo a la reconfiguración de los sistemas o dispositivos, la instalación de aplicaciones o APPS, la instalación de cuentas corporativas o de e-mail, la utilización de unidades de almacenamiento, la salida de documentos y dispositivos fuera de SUSAN STELA, S.A., la utilización de servicios de almacenamiento en Internet y la utilización de dispositivos propiedad del trabajador/a – colaborador/a.

2. Prohibición del uso particular de los recursos de SUSAN STELA, S.A.. Todos los recursos de SUSAN STELA, S.A. incluyendo conexión a Internet, ordenadores y dispositivos móviles o portátiles, son para fines estrictamente de SUSAN STELA, S.A. y por tanto no se utilizarán para fines particulares.

SUSAN STELA, S.A. informa de que podrá adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador/a – colaborador/a de sus obligaciones, guardando en su adopción y aplicación la consideración debida a su dignidad humana.

Entre los sistemas de control previstos se encuentra el registro y revisión de la navegación, alertas automáticas sobre el envío de mensajes con adjuntos y la revisión de los correos electrónicos sospechosos, así como el acceso a los mismos durante la ausencia del usuario en caso de que sea necesario.

3. Incidentes con los datos personales. Todo incidente de seguridad que pueda afectar a los documentos, dispositivos o recursos informáticos deberá comunicarse de forma inmediata, al RESPONSABLE DE SEGURIDAD

4. Ejercicio de derechos. Cualquier solicitud de ejercicio de derechos por parte de un interesado en relación con el tratamiento de sus datos será trasladada inmediatamente al RESPONSABLE DE SEGURIDAD

5. Manejo de documentos de SUSAN STELA, S.A.. En relación a cualquier documento o información en soporte papel, perteneciente a SUSAN STELA, S.A., al que tenga acceso el trabajador/a – colaborador/a:

- El trabajador/a – colaborador/a custodiará los documentos para impedir su visualización o manipulación por otras personas
 - Los documentos se guardarán bajo llave
 - La generación de copias requerirá autorización.
 - El desecho de los documentos requerirá su destrucción o triturado de forma que se impida recuperar la información a posteriori
6. Contraseñas. En relación a las contraseñas que en su caso se proporcionen al trabajador/a – colaborador/a, se renovarán al menos una vez al año, se evitarán contraseñas cortas o fáciles de adivinar, y se mantendrán completamente confidenciales, en ningún caso se comunicarán a terceras personas o se anotarán en lugares visibles.
7. Reconfiguración y/o instalación de aplicaciones o APPS. Con relación a los ordenadores y dispositivos fijos o portátiles, pertenecientes a SUSAN STELA, S.A., la reconfiguración de los mismos, la instalación de aplicaciones o APPS, o la instalación de cuentas corporativas o cuentas de e-mail requerirá autorización.
8. Unidades de almacenamiento (memorias USBs, discos, tarjetas de memoria, etc) únicamente se podrán utilizar con autorización.
9. Bloqueo de dispositivos portátiles / móviles. Deberá activarse el sistema de bloqueo (ej código) o protección disponible en el dispositivo, de forma que se impida su utilización por personas no autorizadas.
10. Salida de documentos y dispositivos. La salida de documentos y dispositivos informáticos fuera de los locales de SUSAN STELA, S.A. precisa de autorización.
11. Ficheros temporales. Todos los ficheros temporales deberán ser borrados, una vez haya finalizado la finalidad para la que fueron creados.
12. Servicios de almacenamiento en Internet. Queda prohibido el uso de aplicaciones en la nube para compartir documentos o trabajar fuera del lugar de trabajo, que no estén previamente autorizadas por SUSAN STELA, S.A.. Esto afecta al uso de aplicaciones tales como: Dropbox, Wetransfer, Office 365, Google Drive o Gmail. A la hora de autorizarlos, SUSAN STELA, S.A. únicamente aceptará aquellos servicios prestados por entidades adheridas al acuerdo EEUU-Unión Europea Privacy Shield, a entidades que hayan suscrito cláusulas contractuales tipo, o a entidades que presten su servicio desde países con una legislación de protección de datos equiparable a la europea a juicio de las autoridades de protección de datos.
13. Utilización de ordenadores o dispositivos particulares para asuntos de SUSAN STELA, S.A.. La utilización de ordenadores o dispositivos particulares (es decir, que no pertenecen a SUSAN STELA, S.A.) no se autoriza salvo autorización expresa. Cuando se autorice, al utilizar estos dispositivos, se tendrá en cuenta lo siguiente:
- Cuando el mismo ordenador o dispositivo se utilice por personas diferentes, deberán disponer de varios perfiles o usuarios distintos, debiendo mantenerse separados los usos para asuntos de SUSAN STELA, S.A. de otros usos del dispositivo.
 - Se dispondrá de perfiles con derechos de administración para la instalación y configuración del sistema y usuarios sin privilegios o derechos de administración para el acceso a los datos personales de SUSAN STELA, S.A.. Esta medida evitará que en caso de ataque de ciberseguridad puedan obtenerse privilegios de acceso o modificar el sistema operativo.
 - Se garantizará la existencia de contraseñas para el acceso a los datos personales de SUSAN STELA, S.A.. La contraseña tendrá al menos 8 caracteres, mezcla de números y letras, y se cambiará todos los años.
 - Cada persona con acceso a los datos SUSAN STELA, S.A. dispondrá de un usuario y contraseña específicos.

- Se activará un sistema de bloqueo cuando el ordenador o dispositivo esté inactivo, siendo necesario reintroducir la contraseña o bien un código de desbloqueo o sistema equivalente disponible en el dispositivo.
- Se debe garantizar la confidencialidad de las contraseñas, evitando que queden expuestas a terceros. En ningún caso se compartirán las contraseñas ni se dejarán anotadas en lugar común y el acceso de personas distintas del usuario.
- Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en la media posible.
- Se seguirán las recomendaciones del fabricante del sistema operativo en relación con la utilización de sistemas antivirus.
- Si activará el cortafuegos del ordenador o dispositivo si éste está disponible.
- Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del ordenador o dispositivo, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá valorar la posibilidad de utilizar un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información.
- Periódicamente se realizará una copia de seguridad en un dispositivo distinto del que se utiliza para el trabajo habitual. La copia se almacenará en lugar seguro, distinto de aquél en que esté ubicado el equipo con los ficheros originales, con el fin de permitir la recuperación de los datos personales en caso de pérdida de la información.

14. Todos los compromisos anteriores deben mantenerse, incluso después de extinguida la relación con SUSAN STELA, S.A..

15. Las normas y protocolos establecidos en el presente documento forman parte de las obligaciones laborales del trabajador/a, por lo que su incumplimiento podrá acarrear una sanción disciplinaria, incluyendo el despido, sin perjuicio de que dicha conducta pueda ser constitutiva de un delito (delito de revelación de secretos, delito de daños informáticos etc), cuya responsabilidad se dirimirá siguiendo los cauces judiciales correspondientes.

Asimismo, el trabajador/a – colaborador/a podrá ser considerado responsable frente a SUSAN STELA, S.A. y frente a terceros de cualquier daño que pudiera derivarse para unos u otros del incumplimiento de las normas establecidas en este documento por lo que SUSAN STELA, S.A. se reserva el derecho de exigir el

MANIFESTACIÓN DE CONSENTIMIENTO DEL TRABAJADOR/COLABORADOR

Con la firma de este documento, el trabajador/a – colaborador/a declara haberlo leído y comprendido en toda su extensión. Asimismo, el trabajador/a – colaborador/a manifiesta su consentimiento, mediante la marcación de las casillas correspondiente, para los siguientes usos de sus datos:

SI **NO** Para el tratamiento de la imagen, realización de fotografías y su utilización y publicación en el marco de su relación con SUSAN STELA, S.A. y posteriormente, pudiendo ser utilizadas en el directorio o página web de la entidad, redes sociales, publicaciones, revistas del sector, con la finalidad de promocionarla. El trabajador/colaborador comprende que muchas redes sociales están ubicadas fuera del Espacio Económico Europeo, por lo que la publicación de su imagen puede constituir una transferencia internacional de datos y en cualquier caso, una cesión de datos.

SI **NO** A la utilización de la dirección de correo electrónico particular del trabajador/a – colaborador/a en el marco de la relación laboral, en su caso envío de hoja de nómina, envío de documentos laborales, acceso a intranet corporativa, formación, o envío de los resultados de la Vigilancia de Salud.

En caso afirmativo por favor indique su correo electrónico.....

SI **NO** A la utilización del número de teléfono móvil particular a efectos de contactarle para asuntos relativos a SUSAN STELA, S.A. incluyendo la transferencia de datos relacionada con el uso de APPS de terceros y la revelación del número a participantes de los grupos donde se incluya el trabajador/a – colaborador/a

El trabajador/a – colaborador/a _____

DNI _____

Fecha _____

Firmado:

resarcimiento de las indemnizaciones, sanciones o reclamaciones que se viera obligada a satisfacer como consecuencia de dicho incumplimiento.

➤ **A RELLENAR SOLO POR TRABAJADORES DE NUEVA INCORPORACIÓN:**

Trabajador o trabajadora (nombre y apellidos):
Teléfono de Contacto del trabajador/a:
E-mail del trabajador/a:
Contacto de un familiar en caso de emergencia * Nombre familiar: * Teléfono de Contacto del trabajador/a:
¿Tienes alguna minusvalía certificada?

➤ **A RELLENAR POR TRABAJADORES/AS HABITUALES QUE HAYAN CAMBIADO ALGUNOS DE SUS DATOS PERSONALES**

Trabajador/a (nombre y apellidos):
Teléfono de Contacto del trabajador/a:
E-mail del trabajador/a:
Contacto de un familiar en caso de emergencia * Nombre familiar: * Teléfono de Contacto:
Dirección:
Población:

Utilización de App de mensajería instantánea como herramienta de comunicación:

La empresa podrá utilizar aplicaciones de mensajería instantánea, como WhatsApp, como canal complementario de comunicación interna para facilitar la difusión de avisos informativos relacionados con la actividad del hotel (recordatorios, comunicados generales, organización del trabajo, etc.).

El uso de este canal tendrá carácter informativo y voluntario, y en ningún caso sustituirá los canales oficiales de comunicación de la empresa.

Para garantizar un uso adecuado de esta herramienta se establecen las siguientes pautas:

- Su finalidad será exclusivamente informativa y relacionada con la actividad laboral.
- Se evitará un uso excesivo o innecesario del grupo.
- No se utilizará como espacio de debate o conversación general, salvo indicación expresa.
- Cualquier consulta o respuesta deberá realizarse por vías privadas o por los canales habituales de la empresa.
- La participación en estos grupos es voluntaria, ya que su utilización puede implicar la visualización del número de teléfono por parte del resto de participantes.

La empresa respetará en todo momento el derecho a la desconexión digital, por lo que no se exige la lectura ni respuesta a mensajes fuera de la jornada laboral, salvo situaciones excepcionales debidamente justificadas.

DECLARACIÓN DE RECEPCIÓN, LECTURA Y ACEPTACIÓN DEL MANUAL DE BIENVENIDA Y NORMATIVA INTERNA 2026

Por la presenta declaro que Hotel Indalo Park me ha entregado presencialmente o vía e-mail la normativa interna de la empresa, y así mismo declaro que la he leído y estoy de acuerdo con la misma.

El/la trabajador/a declara mediante la firma del presente documento que:

1. Ha recibido por parte de **Hotel Indalo Park – SUSAN STELA, S.A.** el **Manual de Bienvenida y Normativa Interna**, así como la información relativa a:
 - Normativa interna de la empresa.
 - Normativa de protección de datos y deber de confidencialidad.
 - Políticas de seguridad y uso de recursos de la empresa.
 - Normas relativas al uso del correo electrónico, teléfono y sistemas informáticos.
 - Uso del sistema de comunicación interna mediante WhatsApp.
 - Consentimientos relativos al tratamiento de datos personales, uso de imagen, correo electrónico y teléfono.
2. Declara que **ha leído íntegramente la documentación entregada**, que **ha tenido la oportunidad de formular preguntas o solicitar aclaraciones**, y que **comprende su contenido**.
3. Se compromete a **cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos en dicho manual**, así como cualquier actualización que pueda ser comunicada por la empresa.
4. Reconoce su **obligación de confidencialidad y secreto profesional** respecto a la información, datos personales, documentación o cualquier información a la que tenga acceso en el desempeño de sus funciones.
5. Declara haber sido informado de que el **incumplimiento de las normas recogidas en este manual podrá dar lugar a la aplicación del régimen disciplinario previsto en la normativa laboral y en el convenio colectivo aplicable**.
6. Asimismo, declara haber sido informado sobre el **tratamiento de sus datos personales** conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la normativa vigente en materia de protección de datos.

La firma del presente documento acredita **la recepción, lectura, comprensión y aceptación del Manual de Bienvenida y Normativa Interna de Hotel Indalo Park**.

Datos del trabajador/a

Nombre y apellidos: _____

DNI/NIE: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / ____